

**PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ'S).** Toda la información necesaria para resolver tus inquietudes.

**1. ¿Qué es Spitti?**

Spitti es un servicio ofrecido por Spitti Business Group, es una plataforma tecnológica que permite a los usuarios de aplicaciones móviles recibir servicios a domicilio en el área de la belleza y cuidado personal, es una solución inteligente, legal, segura y confiable que reconoce y dignifica el trabajo de los profesionales de la belleza.

**2. ¿Cómo funciona?**

Descarga nuestra App Spitti o Ingresa a nuestra página web [www.spitti.co](http://www.spitti.co), regístrate, selecciona el tipo, fecha y hora del servicio que necesitas y listo. Tu solicitud de servicio será tomada por uno de nuestros profesionales y sus datos personales te llegarán de inmediato.

**3. ¿Por qué funciona?**

Las personas actuales quieren verse y sentirse bien dados los múltiples roles que deben cumplir, pero viven cada vez más ocupadas y sufren con las dificultades de movilidad de las grandes ciudades colombianas y las largas esperas en los negocios de belleza convencionales, así que valoran un servicio personalizado, de alto nivel de calidad y en el lugar y hora de su conveniencia. Esto es exactamente lo que nuestra empresa les brinda de una manera completa, confiable, segura y con la mejor relación costo/beneficio del mercado.

**4. ¿Cuáles son los diferenciales de Spitti?**

- Somos los únicos en ofrecer un servicio integral de belleza a domicilio.
- Spitti permite al profesional de la belleza hacer el uso más eficiente de su tiempo y obtener el mayor rédito de su talento, de esta manera contribuye socialmente.
- Spitti permite a sus clientes ahorrar tiempo.
- Spitti utiliza la tecnología para mejorar la calidad de vida de sus clientes y profesionales.
- Es muy fácil seleccionar, utilizar y pagar nuestros servicios.
- Nuestro cliente puede solicitar un servicio inmediato o programarlo con anticipación de varias horas o días, con la certeza de que será atendido oportunamente.
- Nuestro cliente puede seleccionar el profesional de su preferencia.
- Nuestro proceso de selección y desarrollo de profesionales garantiza seguridad personal e idoneidad técnica.
- Nuestros profesionales han sido entrenados para garantizar los más altos estándares de bioseguridad.

**5. ¿Tengo algún riesgo de recibir demandas laborales de los profesionales por algún accidente durante la prestación del servicio?**

No. Todos los profesionales adscritos a Spitti están cubiertos por una Administradora de Riesgos Laborales.

**6. ¿Qué cobertura tiene el servicio?**

En la actualidad operamos en el área urbana de la ciudad de Cali.

**7. ¿Se debe firmar algún contrato con Spitti?**

No. Al descargar nuestra App y registrarte, solo debes aceptar nuestros Términos y Condiciones para el usuario.

**8. ¿Los servicios de Spitti son como los servicios que ya conozco?**

No. Spitti cuenta con profesionales especializados, seleccionados de una manera rigurosa y capacitados continuamente para brindar al cliente una experiencia de calidad en un entorno de respeto y confort.

**9. ¿Cómo son los profesionales de Spitti?**

Los profesionales Spitti son personas apasionadas y enamoradas por la belleza, serviciales, atentas y, sobre todo, de buen corazón. Ellos impactan con su carisma y talento.

**10. Cuando pido servicios de diferente tipo, ¿viene una persona o me envían varias?**

Los profesionales Spitti son especializados en un área específica de la belleza. Si pides servicios de distintas áreas, es probable que te atiendan varios profesionales, caso en el cual nuestra área de soporte coordinará contigo los horarios más convenientes para ti.

**11. ¿Tengo que registrarme en Spitti?**

Sí. Para registrarte debes ingresar algunos datos básicos para crear tu cuenta. Para mayor facilidad también puedes ingresar con tu cuenta de Facebook o Google.

**12. ¿Por qué debo escoger Spitti?**

Porque en Spitti encuentras un equipo de personas técnicamente idóneas, enfocadas en servir con calidad y auténticamente interesadas en contribuir a tu bienestar.

**13. ¿En cuáles horarios puedo utilizar los servicios de Spitti?**

Puedes solicitar el servicio las 24 horas todos los días. Sin embargo, la disponibilidad de profesionales y las tarifas podrán variar en función de la hora en días hábiles y de si se trata de un día domingo o festivo.

**14. Si deseo que para los próximos servicios venga la misma persona, ¿qué debo hacer?**

Deseamos que puedas sentirte siempre a gusto con nuestro servicio, así que al hacer tu reserva puedes enviar un comentario con esta solicitud. Te invitamos a programar tus servicios para que puedas asegurar a tu profesional favorito(a). En caso de que éste(a) tenga la agenda copada, nos aseguraremos de enviarte otro(a) totalmente capacitado(a) y con el mismo nivel de confianza.

**15. ¿Cuáles productos míos debo tener para recibir el servicio?**

Ninguno. Nuestros profesionales llevan consigo todo lo necesario. No obstante, en caso de que prefieras que en un servicio específico se usen tus propios productos, esto podrá hacerse siempre y cuando el(la) profesional Spitti estime que no se afectará la calidad del servicio prestado.

**16. ¿Debo brindarle alimentos a la profesional?**

No. Puedes sentirte totalmente libre de esta responsabilidad.

**17. ¿Puedo cambiar de fecha o cancelar una reserva?**

El cambio de fecha puedes hacerlo sin cargo alguno. La reserva puedes cancelarla sin cargo avisando con una anticipación mínima de dos horas respecto de la hora programada para la prestación del servicio. Si la cancelación no cumple con este requisito, se te cobrará solo el costo del desplazamiento del profesional al servicio cancelado, el cual se sumará al costo de tu próximo servicio.

**18. ¿Puedo cambiar el lugar de un servicio?**

Puedes hacerlo con una anticipación mínima de dos horas a la hora fijada para la prestación del servicio. Esto se debe a que el(la) profesional que ha tomado tu solicitud

debe reconfirmar su disponibilidad para ese nuevo destino, o liberarla para que la tome un nuevo profesional.

**19. ¿Los profesionales Spitti son certificados?**

Efectivamente. Todos los profesionales Spitti son certificados por un centro educativo competente y/o han sido sometidos a las pruebas de aptitud más exigentes del mercado.

**20. ¿Cómo selecciona Spitti a sus profesionales?**

Entendemos que para ti es vital recibir un servicio seguro y confiable. Spitti aplica un proceso de selección de personal riguroso que garantiza contar en nuestro equipo con excelentes profesionales y mejores seres humanos. Nuestro proceso asegura la evaluación de competencias, incluyendo el cumplimiento estricto de los protocolos definidos para cada procedimiento, normas de bioseguridad, verificación de antecedentes y visita domiciliaria.

**21. ¿Recibo previamente información sobre el profesional que me va a prestar el servicio?**

Una vez agendes tu servicio y un(a) profesional lo tome, de manera inmediata la App te proporcionará su nombre completo, su número de celular, su fotografía y su dirección para su plena identificación. Además, podrás ver su ubicación a través de Google Maps.

**22. ¿Puedo calificar el servicio y al profesional que me lo prestó?**

Por supuesto. Agradecemos que lo hagas porque así contribuyes con una de nuestras políticas, el mejoramiento continuo. Al finalizar el servicio, puedes dejar tus comentarios. Después de tu primer servicio y ocasionalmente luego, nuestro equipo de soporte te llamará para, de una manera más cercana, poder conocer tus apreciaciones y comprender mejor tus necesidades.

**23. ¿Qué puedo hacer si me siento insatisfecho?**

Nuestro propósito es que te sientas plenamente satisfecho con nuestro servicio, así que, si te sientes inconforme, por favor escríbenos a [infospitti@gmail.com](mailto:infospitti@gmail.com) con el fin de revisar el servicio prestado y retroalimentar a nuestro(a) profesional.

**24. ¿Cómo es el sistema de pago para los servicios de Spitti?**

Todos los servicios de Spitti son pagados una vez concluidos. Sin embargo, puedes acceder a descuentos interesantes si los programas y pagas por anticipado.

**25. ¿Por cuáles medios puedo pagar el servicio?**

Puedes pagar en efectivo, o utilizando tu tarjeta débito o crédito a través de la plataforma PayU.

**26. ¿Puedo tener un historial de los servicios tomados?**

Efectivamente. En el menú principal de la App tienes la opción Historial de Compras.

**27. ¿Debo pagarle al profesional de Spitti al finalizar el servicio?**

Así es solo en caso de que elijas pagar en efectivo. En caso de pagar con tarjeta, retomas la orden de servicio que acaba de cumplirse y procedes con el pago a través de PayU dentro de la misma Aplicación Spitti.